

To: [redacted]@pblq.nl; [redacted]@pblq.nl; [redacted] [redacted]@minvws.nl]
From: [redacted]
Sent: Mon 8/31/2020 1:36:12 PM
Subject: FW: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets
Received: Mon 8/31/2020 1:36:14 PM

Ha [redacted]

Berenschot is data aan het verzamelen voor de Uitvoeringstoets. Dat gaat over de callcenters en testaanvragen. [redacted] goed voor jou om onderstaande te weten, want dit zal Berenschot vast in haar aanbevelingen laten terugkeren.

Gr [redacted]

Van: [redacted] | M&I/Partners <[redacted]@mxi.nl>
Verzonden: maandag 31 augustus 2020 08:04
Aan: [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>; [redacted] <[redacted]@minvws.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>; [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>; [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>
Onderwerp: RE: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

Met vriendelijke groet,
M&I/Partners

[redacted]
[redacted]

M&I/Partners/
adviseurs voor management en informatie

[redacted]

Sparrenheuvel 32 | 3708 JE | Zeist | [redacted] | [redacted]@mxi.nl
www.mxi.nl



Van: [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>
Verzonden: zondag 30 augustus 2020 18:25
Aan: [redacted] <[redacted]@minvws.nl>; [redacted] | M&I/Partners <[redacted]@mxi.nl>
CC: [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>; [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>; [redacted] <[redacted]@berenschot.nl>
Onderwerp: RE: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

Beste [redacted]

Dank je wel voor de update van de cijfers en de uitleg erbij, heel fijn.

Op basis hiervan willen wij *voorstellen* de volgende data op te nemen in de eindrapportage. Is het mogelijk om dit morgen om 8 uur met elkaar te bespreken? Dan bellen we je via Teams.

1. Het aantal belmomenten en type vragen aan het KCC en de Helpdesk van de CoronaMelder – in relatie tot het kanaliseren (juiste vraag op de juiste plek) van vragen tussen KCC/Helpdesk/lokale GDD'en.

a. Op basis van de eerste cijfers lijkt 31% van de vragen bij het KCC die over de CoronaMelder gingen bedoeld voor de Helpdesk (48 van de 155 telefoontjes)

→ **Correct.**

Burger heeft een push bericht gehad en heeft symptomen. In dit geval een test afspraak maken!	43
Burger heeft een pushbericht gehad, maar (nog) geen symptomen	64
Burger heeft een algemene vraag over de werking van de app	48
Total	155

b. Op basis van de eerste cijfers lijken burgers de Helpdesk slechts in geringe mate te vinden (verwachting 3500 telefoontjes, 562 telefoontjes verkregen). De vraag is of de vindbaarheid van het landelijke nummer van de Helpdesk CoronaMelder in de app voldoende helder is (het landelijke nummer van testaanvragen lijkt beter vindbaar in de app).

c. Op basis van de eerste cijfers lijken de GGD'en de speciale lijn richting de Helpdesk nog niet te vinden (1 keer doorverbonden van de lokale GGD naar Helpdesk)

d. Op basis van de eerste gesprekken zijn het aantal vragen richting lokale GGD'en helaas niet te achterhalen; wel lijkt het erop dat er nog geen geautomatiseerd bericht is vanuit de lokale GGD'en om door te verwijzen naar de Helpdesk. Het is aan te bevelen om dit op te nemen in het stappenplan. **dit zal lastig zijn in de praktijk omdat de GGD-en over van alles en nog wat gebeld.**

e. Aanbevelingen:

- i. Heb aandacht voor de juiste vraag op het juiste moment.
- ii. Zorg dat de Helpdesk goed vindbaar is
- iii. Zorg dat je in de eerste weken (over) bemand bent in de eerste weken om de kans op telefoontjes bij de lokale GGD'en zo te verkleinen
- iv. Zorg dat je KCC goed is geïnstrueerd

2. Het aantal testaanvragen en percentage positieven, voor en tijdens de pilotperiode, en binnen en buiten de pilotregio's – in relatie tot het relatieve nut.

- a. We willen het aantal testaanvragen en -afnames in de eerste en tweede week van aug. nemen in de pilot regio's (absoluut aantal) ter referentie en in overige regio's
- b. We willen het aantal testaanvragen en -afnames in de derde en vierde week van aug. nemen in de pilot regio's (absoluut aantal) ter referentie en in overige regio's
- c. We willen het aantal positieven in de eerste en tweede week van aug. nemen in de pilot regio (absoluut aantal en %) ter referentie en in overige regio's
- d. We willen het aantal positieven in de derde en vierde week van aug. nemen in de pilot regio (absoluut aantal en %) ter referentie, dit betreft 1,2% en in overige regio's

Met name de referentieperiode is van belang af te stemmen alvorens de cijfers in detail te analyseren. Ons voorstel is om dit te doen o.b.v. de bijgevoegde ppt met de aanpassing om de testperiode te laten lopen vanaf 1 augustus t/m vrijdag 28 aug.

→ **Ga ik nog naar kijken.**

3. Het aantal en percentage mensen dat zowel een melding heeft gekregen vanuit de CoronaMelder als het BCO – in relatie tot impact GGD.

a. Op basis van de eerste cijfers lijkt er slechts 1 contactpersoon zowel voor te komen in BCO als bij het verkrijgen van de notificatie. Dit aantal is zo klein dat hieraan geen conclusies verbonden kunnen worden. **dit eens, ik zou hier ook geen conclusies uit willen trekken.**

Graag wel bespreken van dit cijfer en de eventuele implicatie hiervan.

Mijn vraag (ik verwacht dat je het tweede bedoelt): → **optie 2**

- Heeft deze persoon een notificatie gekregen van de CoronaMelder, is vervolgens getest, was positief, en kreeg daarna een BCO?
- Of is de persoon benaderd uit BCO en gaf toen ook aan een melding te hebben gekregen vanuit de

CoronaMelder?

b. Graag het aantal meldingen bespreken waarvan niet bekend is of de testaanvraag op basis van de CoronaMelder komt; dit is een groot deel namelijk in het excel bestand en gemiddeld per dag 30% (12.216 van de 40.247).

Dit zou betekenen dat wanneer monitoring plaatsvindt er een groot deel onbekend is.

Het kan erop te duiden dat bij het KCC nog meer het belang kan worden benadrukt bijv. door de projectleider naar de reden van testaanvraag (wel of niet door CoronaMelder).

Daarnaast is de vraag of dit in het huidige systeem kan worden verbeterd zodat hier wel antwoord op moet worden gegeven. *o hier lopen acties voor. Het komt er op de website bij, er komen nog 2 vragen, en het moet worden uitgerold. Dat is bij 2100 call agents ook werk en kost dus ook doorlooptijd.*

c. het percentage klachten bij aanmelding testaanvraag nav CoronaMelder (97%) lijkt onbetrouwbaar wanneer je ook kijkt naar de cijfers uit KCC.

Hierin is het percentage personen die klachten hadden niet 97% maar 60% (155-48=107 en 64/107=60%).

Vraag: kan een testaanvraag niet aangevraagd worden in het systeem wanneer geen klachten bestaan (buiten de pilot regio's)? *o klopt, aanvragen zijn in de regel alleen aan te vragen met klachten.*

4. Aanvullend nog een punt ter bespreking: Het grootste deel van de testaanvragen als gevolg van de notificatie uit de CoronaMelder (totaal 405) vindt plaats buiten de pilot regio (72%) in vergelijking met 28% afkomstig uit de pilot regio's. Zou jij dit nader kunnen toelichten? *→ deels kan dat (meldingen worden door heel NL verstuurd, deels zal het data-kwaliteit zijn.*

Groetjes van 5.1.2e

Van: 5.1.2e | M&I/Partners <5.1.2e@mxi.nl>

Verzonden: zaterdag 29 augustus 2020 16:59

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>

Onderwerp: RE: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

Hallo 5.1.2e

In de bijlage vind je een verdiepende analyse van de data uit CoronIT (van 28 augustus). Dit zijn data gebaseerde op ingevulde anamnese formulieren waarvan de testafname is gerealiseerd. Tevens is het nog niet op elke "ingangsrout" mogelijk om deze data te registreren (via de website kan het nog niet). De totalen moet je dus even negeren, die sluiten niet aan met het totaal afgenomen aantal testen). Dat roept uiteraard wel weer vervolgvragen op.

Onderstaand een overzicht vanuit het systeem van de telefooncentrale van Teleperformance /KCC:

Burger heeft een push bericht gehad en heeft symptomen. In dit geval een test afspraak maken !	43
Burger heeft een pushbericht gehad, maar (nog) geen symptomen	64
Burger heeft een algemene vraag over de werking van de app	48
Total	155

Een deel van de betreffende burgers zit ook in de CoronIT analyse, een deel niet:

- Burgers zonder klachten komen op een terugbelijst terecht op basis van hun contact met de anonieme index. Die testafname is dus niet gedaan en zitten dus niet in de CoronIT analyse.

Met vriendelijke groet,
M&I/Partners

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

Sparrenheuvel 32 | 3708 JE | Zeist | 5.1.2e | 5.1.2e | @mxi.nl
www.mxi.nl



1985 - 2020

Dat vieren wij met een openbare AI-opdracht!

Ontdek meer >

Van: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 16:17

Aan: 5.1.2e | M&I/Partners <5.1.2e@mxi.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>

CC: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e

<5.1.2e@berenschot.nl>

Onderwerp: RE: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

Hoi 5.1.2e

Wij willen graag voor maandagochtend bepalen welke cijfers wij, indien mogelijk, aanvullend kunnen toevoegen aan het eindrapport.

Zouden wij uiterlijk zaterdag einde dag aanvullende cijfers tot nu toe doorgestuurd van jullie kunnen ontvangen (updates, aanvullingen e.d.)?

Dan kunnen wij hier op zondag ter voorbereiding onze analyses op maken.

Dank je wel!

PS: 5.1.2e dit was het voorstel wat ik je net telefonisch wilde vragen.

Gr 5.1.2e

Van: 5.1.2e | M&I/Partners <5.1.2e@mxi.nl>

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 14:53

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@minvws.nl>; 5.1.2e

5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>

Onderwerp: RE: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

5.1.2e

Ik zie dat ik deze mail / uitnodiging gemist heb. Is het nog zinvol om contact te hebben?

Met vriendelijke groet,
M&I/Partners

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e



-----Oorspronkelijke afspraak-----

Van: 5.1.2e <5.1.2e@berenschot.nl>

Verzonden: vrijdag 28 augustus 2020 09:39

Aan: 5.1.2e); 5.1.2e | M&I/Partners; 5.1.2e; 5.1.2e; 5.1.2e

Onderwerp: Cijfers ter indicatie uitvoeringstoets

Tijd: vrijdag 28 augustus 2020 10:15-10:45 (UTC+01:00) Amsterdam, Berlijn, Bern, Rome, Stockholm, Wenen.

Locatie: Microsoft Teams-vergadering

Deelnemen aan Microsoft Teams-vergadering

[Meer informatie over Teams](#) | [Opties voor vergadering](#)

Disclaimer

This e-mail and any attachment it contains is confidential and may contain legally privileged information. If you are not the intended recipient, please note that this e-mail or any attachment may not be copied or disclosed or distributed to others. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message. All rights reserved.

This email has been scanned for viruses and malware, and may have been automatically archived.

Disclaimer

This e-mail and any attachment it contains is confidential and may contain legally privileged information. If you are not the intended recipient, please note that this e-mail or any attachment may not be copied or disclosed or distributed to others. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message. All rights reserved.

This email has been scanned for viruses and malware, and may have been automatically archived.

Disclaimer

This e-mail and any attachment it contains is confidential and may contain legally privileged information. If you are not the intended recipient, please note that this e-mail or any attachment may not be copied or disclosed or distributed to others. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message. All rights reserved.

This email has been scanned for viruses and malware, and may have been automatically archived.